

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SALING KETERGANTUNGAN
DAN KARAKTERISTIK SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA PDAM “DELTA TIRTA”
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi**



Oleh :

Masruroh

0413010080/FE/AK

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2009**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan puji syukur kehadirat Allah SWT dan Rasulnya Nabi Muhammad SAW, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan Dan Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PDAM ”DELTA TIRTA” Sidoarjo”**.

Maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis sadar bahwa keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan serta terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta dengan kesabarannya membimbing peneliti sampai selesainya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Seluruh Manajer, Staff dan Karyawan PDAM “DELTA TIRTA” Kabupaten Sidoarjo yang telah mengizinkan dan membantu proses pelaksanaan penelitian ini.
8. Bapak H. Husen (Alm.) dan Ibu Hj. Tarikah selaku orang tuaku, tiada kata yang bisa ananda ucapkan, selain kata terima kasih yang sebesar-besarnya, atas dorongan dan semangat baik material maupun spiritual serta memberikan curahan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya atas semua bantuan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan itu maka memungkinkan sekali bahwa bentuk maupun isi skripsi ini

jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang mengarah kepada kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Sebagai penutup penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan sumbangan kecil yang berguna bagi masyarakat, almamater, dan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Mei 2009

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN TEORI DAN EMPIRIK	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teori	22
2.2.1. Teknologi Informasi	22
2.2.2. Saling Ketergantungan	24
2.2.2.1. Bentuk Saling Ketergantungan	26
2.2.3. Sistem Akuntansi Manajemen	28
2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	29
2.2.3.2 Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen	30
2.2.4. Teori-Teori yang Mendasari	33
2.2.4.1. Teori Kontijency	33
2.2.4.2. Teori Sikap dan Perilaku	33

2.2.4.3.	Teori Sinergi	34
2.2.5.	Kinerja Manajerial	35
2.2.5.1.	Pengertian Kinerja	35
2.2.5.2.	Pengertian Kinerja Manajerial .	35
2.2.5.3.	Tugas Manajer	36
2.2.5.4.	Penilaian Kinerja Manajerial ...	38
2.2.5.5.	Manfaat Penilaian Kinerja Manajerial	40
2.2.5.6.	Tingkatan Manajemen	41
2.2.6.	Kerangka Pikir	46
2.2.6.1.	Teori yang Mendasari Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial	46
2.2.6.2.	Teori yang Mendasari Pengaruh Saling Ketergantungan Terhadap Kinerja Manajerial	48
2.2.6.3.	Teori yang Mendasari Pengaruh Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial	49
2.3.	Hipotesis	52

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.1.1.	Definisi Operasional	53
3.1.2.	Teknik Pengukuran Variabel	55
3.2.	Teknik Penentuan Sampel	57
3.2.1.	Populasi	57
3.2.2.	Sampel	59
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	61
3.3.1.	Jenis Data	61

3.3.2.	Sumber Data	61
3.3.3.	Pengumpulan Data	62
3.4.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	62
3.4.1.	Uji Analisis Data	62
3.4.1.1.	Uji Validitas	62
3.4.1.2.	Uji Reliabilitas	63
3.4.1.3.	Uji Normalitas	64
3.4.2.	Teknik Analisis	65
3.4.3.	Uji Asumsi Klasik	66
3.4.4.	Uji Hipotesis	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	71
4.1.1	Sejarah Singkat	71
4.1.2	Visi dan Misi	71
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	72
4.1.4	Struktur dan Susunan Organisasi	73
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	81
4.2.1	Uji Validitas	81
4.2.1.1	Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X_1)	82
4.2.1.2	Uji Validitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2).....	82
4.2.1.3	Uji Validitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) .	84
4.2.1.4	Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y).....	86
4.2.2	Uji Reliabilitas	89
4.2.3	Distribusi Frekuensi	91
4.2.3.1	Variabel Teknologi Informasi (X_1) ...	91
4.2.3.2	Variabel Saling Ketergantungan (X_2)	92

4.2.3.3 Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi	
Manajemen (X_3)	93
4.2.3.4 Variabel Kinerja Manajerial (Y)	95
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	96
4.3.1 Asumsi Klasik	96
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	99
4.3.3 Uji Kesesuaian Model	100
4.3.4 Uji Hipotesis (Uji t)	102
4.3.5 Koefisien Beta	103
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.5 Implikasi Penelitian	105
4.6 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang ...	107
4.7 Konfirmasi Penelitian dengan Tujuan dan Manfaat Penelitian	109
4.8 Keterbatasan Penelitian	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Mengenai Anggaran dan Realisasi Laba Rugi PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo	6
Tabel 2.1 : Data Mengenai Kategori Pemrosesan Informasi dan Alat Teknologi Informasi	23
Tabel 2.2 : Data Mengenai Perbedaan Penelitian Terdahulu (Mapping Jurnal dan Penelitian)	42
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X_1).....	82
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2) Putaran ke -1	82
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2) Putaran ke -2	83
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2) Putaran ke -3	83
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke -1	84
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke -2	85
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke -3	86
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke -1	87
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke -2	87
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke -3	88
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke -4	88

Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y)	
Putaran ke -5	89
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y)	
Putaran ke -6	89
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.15 : Distribusi Frekuensi Variabel Teknologi Informasi (X ₁) ..	91
Tabel 4.16 : Distribusi Frekuensi Variabel Saling Ketergantungan (X ₂)	
92	
Tabel 4.17 : Distribusi Frekuensi Variabel Karakteristik Sistem	
Akuntansi Manajemen (X ₃)	94
Tabel 4.18 : Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Manajerial (Y)	95
Tabel 4.19 : VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>)	97
Tabel 4.20 : Hasil Korelasi <i>Rank Spearman</i>	97
Tabel 4.21 : Hasil Uji Normalitas	98
Tabel 4.22 : Persamaan Regresi Linier Berganda	99
Tabel 4.23 : Hasil Uji F	101
Tabel 4.24 : Nilai Koefisien Determinasi	101
Tabel 4.25 : Hasil Uji t	102
Tabel 4.26 : Nilai Koefisien Beta	103
Tabel 4.27 : Rangkuman Beberapa Perbedaan Dengan Penelitian	
Terdahulu	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Tipe Saling Ketergantungan	27
Gambar 2.2 : Model Operasional Sistem Informasi Akuntansi Manajemen	30
Gambar 2.3 : Kerangka Pikir	52
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Teknologi Informasi (X_1)
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Saling Ketergantungan (X_2)
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3)
- Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja Manajerial (Y)
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi (X_1)
- Lampiran 6.A : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2) Putaran ke-1
- Lampiran 6.B : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Saling Ketergantungan (X_2) Putaran ke-2 dan ke-3
- Lampiran 7.A : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke-1
- Lampiran 7.B : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke-2
- Lampiran 7.C : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen (X_3) Putaran ke-3
- Lampiran 8.A : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke-1
- Lampiran 8.B : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke-2 dan ke-3
- Lampiran 8.C : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke-4 dan ke-5
- Lampiran 8.D : Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) Putaran ke-6
- Lampiran 9.A : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9.B : Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* dan Normalitas

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SALING KETERGANTUNGAN DAN
KARAKTERISTIK SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA PDAM “DELTA TIRTA”
KABUPATEN SIDOARJO**

**Oleh :
Masruroh**

ABSTRAK

Perekonomian saat ini semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kondisi ini menuntut agar perusahaan lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja perusahaan khususnya kinerja manajerial sehingga dapat mencapai tujuan badan usaha. Dalam rangka meningkatkan kinerja manajerial tersebut seorang manajer membutuhkan teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen yang terdiri dari *broad scope*, *agregasi*, *integrasi* dan *timeliness* yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja manajerial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris bahwa ada pengaruh antara teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial dan untuk menguji manakah diantara variabel teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen yang berpengaruh dominan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PDAM “DELTA TIRTA” Kabupaten Sidoarjo. Populasi yang digunakan adalah manajer tingkat atas, manajer tingkat menengah dan manajer tingkat bawah yang berjumlah 76 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana jumlah sampel sebanyak 43 orang. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis Regresi Linier Berganda.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial, hal ini terbukti dari hasil uji kecocokan model dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,486 yang menyatakan bahwa teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial sebesar 48,6%. Koefisien beta tertinggi adalah koefisien beta variabel saling ketergantungan maka dapat disimpulkan saling ketergantungan berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja manajerial, sehingga kedua hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Manajerial.

**THE INFLUENCES OF INFORMATION TECHNOLOGY, INTERDEPENDENCE,
AND MANAGEMENT ACCOUNTING SYSTEM CHARACTERISTICS
TOWARD MANAGERIAL WORKING AT DRINKING WATE
LOCAL COMPANY OF DELTA TIRTA
IN SIDOARJO**

**By:
Masruroh**

ABSTRACT

The present economy has been developing more rapidly in accordance with the information technology development. This condition demands that the company increases more about job effectiveness and efficiency, specially managerial working so that it can reach the goals of corporate body. In increasing the managerial working, a manager needs information technology, interdependence, and management accounting system characteristic consisting of broad scope, aggregation, integration and timeliness expected to be able to increase the managerial working. The purpose of this research is to provide the empirical evidence that there are influences between information technology, interdependence and management accounting system characteristic toward the managerial working and to test whether which one of these three areas is influential dominantly toward the managerial working.

This research uses the prime data by spreading questionnaires. The object applied in this research is Drinking Water Local Company of DELTA TIRTA in Sidoarjo. The applied population is top level managers, middle level managers and low level managers numbering in 76 people. The applied sample pulling technique is simple random sampling, that the sample numbers 43 people. To test the hypothesis, it uses Double Linier Regression Analyses.

The conclusion that can be taken is information technology, interdependence and management accounting system characteristic are influential toward the managerial working. It proves from the result of model compatibility test with determination coefficient mark 0.486 stating that information technology, interdependence and management accounting system characteristic are influential toward the managerial working 48.6%. The highest beta coefficient is variable beta coefficient which is mutually dependent, thus it can be concluded interdependence is influential more dominant toward the managerial working, so that the truth of the two research hypothesis can be tested.

Key Words : Information Technology, Interdependence, Management Accounting System Characteristic.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian yang mengglobal saat ini ditentukan oleh perkembangan bisnis yang menerapkan berbagai keahlian dari berbagai disiplin ilmu, hal tersebut menunjukkan adanya tingkat persaingan yang ketat antar perusahaan.

Kondisi ini menuntut agar perusahaan-perusahaan lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja perusahaannya. Manusia adalah salah satu faktor produksi yang mempunyai andil cukup besar dan merupakan modal terpenting bagi perusahaan, karena manusia mempunyai kemampuan berinteraksi, mempunyai kecerdasan dan kepribadian yang dapat mendukung keinginan untuk mencapai tujuan.

Manusia mengenal teknologi sejak lama, sebagian besar masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok disamping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan, seiring dengan hal itu, informasi telah berubah bentuk menjadi suatu komoditi yang dapat diperdagangkan, keadaan ini terbukti dengan semakin berkembangnya bisnis pelayanan informasi, seperti stasiun televisi, surat kabar, radio dan internet yang telah memasuki sendi-sendi kehidupan manusia (Maharsi, 2000).

Komputer dapat digunakan dalam bidang pekerjaan apapun dan dalam waktu apapun, komputer berfungsi untuk memberikan jawaban-jawaban atas

pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dengan terlebih dahulu memasukkan data-data yang diperlukan kemudian data-data tersebut diproses sehingga menjadi sebuah hasil yang diinginkan oleh pemakainya. Hasil pemrosesan data tersebut menjadi sebuah informasi yang sangat berguna bagi para pemakainya.

Pengembangan program komputer dengan adanya penggabungan teknologi komputer dan teknologi jaringan melahirkan sesuatu yang dinamakan teknologi informasi. Ketersediaan komputer personal (PC) yang menggunakan berbagai macam perangkat lunak yang mudah pengoperasiannya memungkinkan manajer dapat mengakses informasi dengan cepat dan menyiapkan lebih banyak laporan (Laksana dan Muslichah, 2002: 106-125).

Teknologi informasi berguna dalam menangkap informasi, menyampaikan informasi, menciptakan informasi, menyimpan informasi, dan mengkomunikasikan informasi (Haag dan Cummings, 1998: 18) seperti yang dikutip oleh Laksana dan Muslichah (2002: 106-125), jadi teknologi informasi dapat membantu manajer dalam membuat perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, investigasi, evaluasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Saling ketergantungan juga berpengaruh terhadap kinerja manajerial. *Interdependensi* menggambarkan *input* sub-unit akan mempengaruhi *outcome* organisasi, tergantung pada sifat dari *interdependensi* dimana perubahan dalam tingkat *output* sub-unit besar atau kecil akan mempunyai dampak terhadap kinerja organisasi (Fisher, 1994 dalam Anggraini, 2003). *Interdependensi* dikategorikan

sebagai kontrol hubungan kerja antara manajer dan bawahan, diantara tingkat manajer yang berbeda.

Peningkatan kinerja suatu badan usaha khususnya manajerial membutuhkan informasi akuntansi manajemen. Salah satu peran penting sistem informasi akuntansi manajemen adalah menyediakan informasi bagi orang yang tepat dengan cara yang tepat dan pada saat yang tepat. Informasi berperan meningkatkan kemampuan manajemen untuk memahami keadaan lingkungan sekitarnya dan mengidentifikasikan aktivitas yang relevan (Nazarrudin, 1998: 142) seperti yang dikutip oleh Juniarti dan Evelyn (2003: 110-122).

Informasi akuntansi manajemen sebagai salah satu produk akuntansi manajemen berperan dalam membantu memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi atas berbagai aktivitas seperti perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan.

Perencanaan sistem akuntansi manajemen yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian, hingga dapat diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam mendukung keberhasilan sistem pengendalian manajemen (Juniarti dan Evelyn, 2003: 110-122).

Sistem akuntansi manajemen dapat membantu manajer dalam pengendalian aktivitas dan pengurangan ketidakpastian sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pencapaian tujuan (Gordon dan Miller, 1976; Kaplan, 1984; Anthony *et al.* 1998; Atkinson *et al.* 1995) seperti yang dikutip oleh Laksana dan Muslichah (2002: 106-125).

Karakteristik informasi akuntansi manajemen yang bermanfaat berdasarkan persepsi para manajerial sebagai pengambilan keputusan dikategorikan dalam empat sifat yaitu *scope* (lingkup), *timeliness* (tepat waktu), *aggregation* (agregasi), *integration* (integrasi). *Scope* berkaitan dengan penyediaan informasi yang fokus pada *internal* dan *eksternal* perusahaan, *timeliness* berkaitan dengan kecepatan pelaporan, *aggregation* menyediakan ringkasan informasi sesuai dengan area fungsional, waktu periode atau melalui model keputusan, dan *integration* terdiri dari informasi tentang aktivitas departemen lain dalam perusahaan dan bagaimana keputusan yang dibuat di satu departemen mempengaruhi kinerja di departemen lainnya (Chenhall dan Morris, 1986) seperti yang dikutip oleh Laksmana dan Muslichah (2002: 106-125).

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa kinerja manajerial yang merupakan kemampuan manajer dalam membuat perencanaan, kemampuan manajer mencapai target, dan kiprah manajer diluar perusahaan, sebenarnya berhubungan dengan keempat karakteristik informasi yang terdiri dari *broad scope*, *agregation*, *integration* dan *timeliness*, hanya saja besarnya hubungan bervariasi tergantung pada fungsi yang harus dilakukan oleh manajer (Juniarti dan Evelyn, 2003: 110-122)

Kunci kinerja perusahaan adalah proses yang terjadi baik didalam perusahaan maupun yang langsung bersinggungan dengan pelanggan, dengan memusatkan diri pada penciptaan proses yang efisien, selektif dan terkontrol dengan baik maka suatu perusahaan diharapkan akan memiliki kinerja yang baik.

Perusahaan Daerah Air Minum “DELTA TIRTA” atau PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan instalasi penyedia air bersih di wilayah Kabupaten Sidoarjo, dalam peranannya menyediakan air bersih untuk wilayah Sidoarjo dan sekitarnya secara terus menerus berupaya meningkatkan kinerja karyawan guna membangun dan mengembangkan fasilitas pelayanan di setiap wilayah yang dinilai potensial serta memerlukan pelayanan air bersih.

PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo sebagai organisasi sektor publik mempunyai dualisme tujuan, di satu sisi mempunyai tujuan sosial yaitu mencapai kesejahteraan masyarakat melalui pelayanannya, dan di sisi lain mempunyai tujuan ekonomi dengan motif surplus laba dalam rangka memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Penyebab buruknya kinerja perusahaan di Indonesia salah satunya disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan dalam memperoleh pendapatannya, dalam hal peningkatan pendapatan tersebut, PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo melakukannya dengan cara menyesuaikan tarif pelayanan dengan biaya operasional.

Sesuai dengan misi PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo yaitu “menjadikan PDAM Sehat dan Pelayanan Prima”, perusahaan yang sehat dapat dilihat dari kemampuan untuk berkembang melayani masyarakat dengan baik, memperoleh keuntungan, pendapatan mampu menutupi biaya operasional dan mampu memenuhi kewajiban membayar hutang, sebagai upaya mewujudkan hal tersebut PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo menaikkan tarif pelayanan setiap tahunnya

sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 17 tanggal 1 Juni 2007 dan sesuai Surat Keputusan Direksi PDAM “DELTA TIRTA” Kabupaten Sidoarjo Nomor 16 tanggal 31 Mei 2007.

Penyesuaian tarif pelayanan PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo setiap tahunnya diharapkan mampu menutupi biaya operasional sehingga tidak terjadi defisit dan mampu memperoleh laba sebagai kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD), berikut disajikan data mengenai anggaran dan realisasi laba rugi PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo periode tahun 2004 sampai dengan 2008 pada tabel 1.1 sebagai gambaran untuk mengkaji kinerja manajerial.

Tabel 1.1: Data Mengenai Anggaran dan Realisasi Laba Rugi PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo.

No.	Tahun	Anggaran Laba Rugi (Rp.)	Realisasi Laba Rugi (Rp.)	Selisih
1	2004	3.675.491.200	3.412.803.019	(262.688.181)
2	2005	3.815.750.525	4.068.930.602	253.180.077
3	2006	4.150.103.284	3.152.659.056	(997.444.228)
4	2007	5.385.903.140	5.763.597.284	377.694.144
5	2008	6.521.978.471	9.308.519.486	2.786.541.015

Sumber: Biro Keuangan PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo.

Kinerja PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo secara keseluruhan masih menunjukkan komponen-komponen yang belum mencerminkan pencapaian kinerja diatas rata-rata, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan pelanggan yang diterima oleh PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo, tentang kualitas pelayanan yang diberikan misalnya penanganan keluhan pelanggan, kontinuitas dan kuantitas air yang disalurkan, dan ketepatan petugas dalam pencatatan meter.

PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo juga masih mengalami masalah yang sama dari tahun ketahun yang hingga saat ini masih berlanjut, yaitu masalah

Tingkat Kehilangan Air (TKA) yang mencapai 38 persen hingga 39 persen. Tingkat Kehilangan Air (TKA) ini dimungkinkan terjadi karena adanya kebocoran pada jaringan perpipahan, instalasi produksi, kurang akuratnya *water meter* induk maupun *water meter* dipelanggan, adanya kesalahan pembacaan *water meter* di pelanggan oleh petugas pembaca meter, kesalahan perhitungan (administrasi) atau karena adanya sambungan liar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo, pada sistem pembayaran tagihan belum dapat terakses kesemua cabang PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo, jadi pelanggan hanya bisa melakukan pembayaran pada cabang-cabang dimana mereka melakukan penyambungan, hal ini dimungkinkan dapat menyebabkan pelanggan enggan melakukan pembayaran tepat waktu karena adanya antrian yang panjang atau jarak yang lebih jauh dari daerah tempat tinggal mereka yang mana ketidaktepatan pelanggan melakukan pembayaran akan berdampak pada kinerja manajerial.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo belum menunjukkan hasil yang maksimal, hal ini dimungkinkan karena kurangnya teknologi yang digunakan baik dalam pembacaan meter air ke pelanggan, sistem pembayaran, sistem pengaduan, maupun informasi-informasi lingkup luas yang menyangkut keadaan dimasa yang akan datang, kurangnya teknologi ini menyebabkan adanya saling ketergantungan antara departemen misalnya pada sub bagian hubungan langganan yang menerima keluhan pelanggan dengan bagian pembaca meter dalam mengatasi kesalahan tagihan.

PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo menetapkan standar atau aturan tentang waktu penanganan keluhan pelanggan yaitu dengan penanganan keluhan pelanggan satu kali dua belas jam dari waktu pengaduan, namun berdasarkan hasil wawancara penanganan keluhan pelanggan baru bisa ditangani lebih dari standar tersebut (mencapai kurang lebih 2 sampai 3 hari) tergantung koordinasi antar departemen dan petugas yang bersangkutan dengan keluhan pelanggan serta bergantung pada jenis keluhan pelanggan.

Informasi keluhan pelanggan yang disampaikan ke PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo dan kecepatan dalam memperoleh informasi mengenai keluhan pelanggan tersebut dimungkinkan dapat mempengaruhi kinerja manajerial di PDAM “DELTA TIRTA” Sidoarjo.

Berdasarkan uraian yang ada diatas, maka peneliti ingin melaksanakan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan dan Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PDAM “DELTA TIRTA” Kabupaten Sidoarjo** “.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial ?

2. Manakah diantara variabel teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen yang berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja manajerial ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan bukti empiris bahwa ada pengaruh antara teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk menguji manakah diantara variabel teknologi informasi, saling ketergantungan dan karakteristik sistem akuntansi manajemen yang berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja manajerial.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial sehingga memungkinkan manajer untuk mengambil keputusan secara tepat, cepat dan akurat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajerial, selain itu juga memungkinkan para manajer untuk memahami masalah yang terjadi secara lebih baik

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan dapat memecahkan masalah yang ada dalam perusahaan dengan berpedoman pada teori yang telah diterima dibangku kuliah.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lain dengan materi yang berhubungan dengan penelitian ini dalam rangka penggalian dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta sebagai dharma bakti kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya Jawa Timur dan Fakultas Ekonomi pada khususnya.